

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan umum mengenai tugas akhir yang penulis kerjakan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang

*Frontliner* adalah posisi yang sangat penting bagi sebuah perbankan karena merupakan ujung tombak antara nasabah dengan bank. *Frontliner* langsung bertemu dengan nasabah dan menjadi faktor yang sangat penting untuk pembentukan citra baik suatu bank di mata nasabah. [LAN10]

Bank adalah usaha yang berbentuk lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya untuk motif profit juga sosial demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. [RIA13]

Bank memiliki *frontliner* yang tersebar di seluruh cabang-cabangnya. *Frontliner* sendiri terdiri dari *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller*. Apabila dilihat dari sisi perannya, seorang CSO bertugas membantu nasabah dalam hal pengelolaan uangnya seperti pembukaan rekening dan solusi lain yang sesuai dengan kebutuhan, serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam penggunaan produk perbankan. Sementara itu seorang *teller* bertugas untuk memberikan layanan untuk memperlancar transaksi nasabah seperti pelayanan yang bersifat finansial, setoran, tarikan, pengiriman uang, dan lain sebagainya.

Sampai saat ini penyampaian materi pelatihan *frontliner* di Bank Central Asia (BCA) masih menggunakan metode pengajaran secara tatap muka. Dimana instruktur memberikan langsung materi dan soal evaluasi kepada *frontliner*, kemudian instruktur memeriksa soal evaluasi tersebut secara manual. Hal tersebut dinilai kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan ada kemungkinan terjadi kesalahan ketika instruktur memeriksa soal evaluasi tersebut.

Dari hasil wawancara dengan salah satu instruktur di BCA *Learning Center* yang dapat dilihat pada lampiran A, menurutnya ada beberapa materi yang sulit disajikan oleh instruktur secara nyata. Salah satunya materi mengenai *Grooming*, dimana sulitnya memberikan pemahaman kepada peserta didik tanpa adanya media yang dapat membantu menjelaskan pentingnya berpenampilan yang baik dan faktor penunjang penampilan.

Untuk memudahkan proses pengajaran *frontliner* ini, maka perlu dikembangkan sebuah aplikasi perangkat ajar. Dengan aplikasi perangkat ajar ini, *frontliner* dapat mempelajari materi pelatihan dan mengerjakan soal evaluasi setelah selesai mempelajari materi. Kemudian instruktur tidak perlu memeriksa secara manual karena hasil evaluasi dapat dinilai langsung oleh sistem. Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk efektifitas dan efisiensi dalam menunjang pembelajaran bagi *frontliner*.

Konsep utama aplikasi perangkat ajar adalah CAI (*Computer Assisted Instruction*). CAI merupakan teknik instruksional interaktif dimana komputer digunakan untuk menyajikan materi pembelajaran dan memantau pembelajaran yang terjadi. Dalam studi terhadap hasil-hasil penelitian tentang efektifitas CAI selama 25 tahun, J., Kulik, C. dan Cohen, P [KUL80] menyimpulkan bahwa: user belajar lebih banyak materi dari komputer (melalui CAI), user mengingat apa yang telah dipelajari melalui CAI lebih lama, user membutuhkan waktu lebih sedikit, dan menjadikan user memiliki sikap lebih positif terhadap komputer.

Pembangunan perangkat ajar dengan menggunakan alat bantu komputer atau CAI ini diharapkan akan menghasilkan perangkat ajar yang baik, dapat diterima oleh para *frontliner* di BCA dan memberikan kemudahan dalam mempelajari materi-materi *hard skill*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis membuat tugas akhir dengan judul **PEMBANGUNAN PERANGKAT AJAR UNTUK FRONTLINER BERBASIS CAI (STUDI KASUS PT BCA, TBK)** yang mana diharapkan dapat memudahkan para *frontliner* dalam menunjang pembelajaran

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagaimana membuat perangkat ajar yang dapat menunjang pelatihan dan menyampaikan materi untuk *frontliner* di BCA.
- b. Bagaimana menerapkan konsep CAI pada perangkat ajar.

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. Membuat perangkat ajar yang dapat menunjang pelatihan dan menyampaikan materi untuk *frontliner* di BCA.
- b. Menerapkan konsep CAI pada perangkat ajar.

## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Untuk mendukung kegiatan penelitian, sistem yang akan dibuat memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

- a. Aplikasi dibuat menggunakan bahasa pemograman HTML.
- b. Database pada aplikasi menggunakan MySQL.
- c. Materi pembelajaran yang dibahas adalah mengenai materi produk BCA, sesuai dengan buku-buku materi pembelajaran *frontliner* di BCA *Learning Center*.
- d. *User testing* kepada instruktur dan *frontliner* di BCA.

### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Dalam pembuatan aplikasi perangkat ajar ini penulis menggunakan metodologi WDLC (*Web Development Life Cycle*) [ZEM12]. Yang terdiri dari *Data Collection*, *System Analyst*, *Planning*, *Layout & Design*, *Development*, *Testing*, dan *Implementation*. Dapat dilihat pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Tahapan Pengerjaan Tugas Akhir [ZEM12]**

a. *Data Collection*

*Data Collection* adalah suatu proses untuk mempersiapkan, mengumpulkan dan merapikan data-data yang didapat dari wawancara dan dokumen yang sudah ada pada kustomer.

b. *System Analist*

*System Analist* adalah suatu proses untuk mengolah data menjadi informasi untuk pengambilan keputusan. Memahami sistem lama seperti apa, apa kekurangannya dan apa solusinya.

c. *Planning*

*Planning* adalah suatu proses untuk membuat rencana kerja sehingga sesuai dengan batas waktu, dana dan ketersediaan sumber daya.

d. *Layout & Design*

*Layout & Design* adalah suatu proses untuk membuat interface sehingga kustomer bisa berinteraksi secara visual dalam memecahkan masalah-masalah mereka.

e. *Development*

*Development* adalah suatu proses untuk membuat alur yang sudah dibuat menjadi berjalan di sistem yang diperbaiki atau yang baru ini.

f. *Testing*

*Testing* adalah suatu proses untuk mengukur ketahanan suatu sistem apakah bisa bertahan dengan hardware tertentu atau masih sulit dijalankan dan sebagainya. Sehingga dari sini bisa dievaluasi dan dibuat cek point apa yang harus dibuat.

g. *Implementation*

*Implementation* adalah suatu proses untuk menjalankan sistem yang baru sehingga dapat berjalan sesuai rencana. Proses ini bisa dari tahap edukasi ke kustomer, bagaimana membudayakan mereka untuk menggunakan sistem yang baru ini dan sampai menetapkan kebijakan dalam penggunaan sistem baru sehingga orang mau ikut ke dalam sistem ini.

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan pembahasan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini, diuraikan hal-hal pokok yang terdapat pada setiap bab di dalam laporan ini. Yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan, yaitu:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang digunakan dan dijadikan dasar yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis.

### BAB 3 DATA COLLECTION, SYSTEM ANALIST, PLANNING, DAN LAYOUT & DESIGN

Bab ini membahas mengenai analisis data yang dapat menunjang dalam perancangan tampilan perangkat ajar.

### BAB 4 DEVELOPMENT DAN TESTING

Bab ini membahas mengenai implementasi dan pengujian terhadap perangkat ajar yang dibangun.

### BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil pengerjaan tugas akhir.